



## PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

### Ákvörðun nr. 17/2009

#### **Um útnefningu fyrirtækis með skyldu til að veita alþjónustu vegna aðgangs að neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala (neyðarsvörun) á sviði talsímaþjónustu, sbr. lög um fjarskipti nr. 81/2003 og reglugerð um alþjónustu á sviði fjarskipta nr. 1356/2007**

#### I.

##### Almennt

Póst- og fjarskiptastofnun er ábyrg fyrir eftirliti með fjarskiptamarkaðinum hér á landi í samræmi við lög um fjarskipti nr. 81/2003 og lög um Póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003. Eitt af verkefnum stofnunarinnar er að ákvarða umfang alþjónustu í fjarskiptum hér á landi og ákveða hvaða fjarskiptafyrirtæki skuli bera skylda til að veita alþjónustu hér á landi, sbr. VI. kafli fjarskiptalaga.

Í 19. gr. laga um fjarskipti er fjallað um rétt til alþjónustu. Þar segir:

*“Allir notendur skulu eiga rétt á alþjónustu, óháð staðsetningu, með þeim undantekningum sem greinir í 2. og 4. mgr.*

*Ef nauðsynlegt þykir til að tryggja fullnægjandi fjarskiptaþjónustu á sanngjörnum kjörum og þeirri þjónustu verður ekki við komið ef einungis er tekið mið af viðskiptasjónarmiðum getur Póst- og fjarskiptastofnun mælt svo fyrir að fjarskiptafyrirtæki sem rekur almennt fjarskiptanet eða fjarskiptaþjónustu skuli veita alþjónustu á starfsvæði sínu. Póst- og fjarskiptastofnun getur í sérstökum tilfellum veitt þjónustuveitanda undanþágu frá þessu ákvæði.*

*Til alþjónustu teljast m.a. talsímaþjónusta, handvirk þjónusta og þjónusta við öryrkja eða notendur með sérstakar þjóffélagsþarfar og gagnaflutningsþjónusta með 128 Kb/s flutningsgetu. Póst- og fjarskiptastofnun skal enn fremur tryggja að notendur hafi aðgang að a.m.k. einni símaskrá með öllum símanúmerum og upplýsingaþjónustu um öll símanúmer. Póst- og fjarskiptastofnun er heimilt að leggja kvaðir á fjarskiptafyrirtæki um að setja upp og starfrækja almenningssíma og getur ákveðið staðsetningu þeirra.*

*Sjái fjarskiptafyrirtæki sér ekki fært að veita tilteknum aðila alþjónustu skv. 1. mgr., svo sem vegna fjarlægðar, kostnaðar eða annars óhagræðis, skal ágreiningur um synjun borin undir Póst- og fjarskiptastofnun til úrskurðar.*

*Póst- og fjarskiptastofnun getur ákveðið lágmarksgæði alþjónustu”*

Núgildandi reglugerð um alþjónustu er nr. 1356/2007, í henni er tilgangi alþjónustu lýst með eftirfarandi hætti:

*„Megintilgangur með alþjónustu er að tryggja jafnvægi milli markaðar, sem opnaður hefur verið fyrir samkeppni, og almenningsþarfa fyrir lágmarksfjarskiptaþjónustu með ákveðnum gæðum og á verði sem miðað við aðstæður í þjóffélaginu telst viðráðanlegt. Þannig að allir notendur óháð staðsetningu hafa aðgang að slíkri lágmarksþjónustu með þeim undantekningum sem leiðir af fjarskiptalögum.“*

Ofangreindar réttarheimildir eiga rót að rekja til tilskipunar nr. 2002/22/EB um alþjónustu og réttindi notenda. Um er að ræða ákveðnar samfélagslegar skyldur sem ætlast er til að lagðar séu á eitt eða fleiri fyrirtæki sem veita fjarskiptalagaþjónustu. Markmiðið er að þeir þættir sem eru innifaldir í hugtakinu alþjónusta séu aðgengilegir fyrir alla notendur þannig að allir geti verið þátttakendur í nútímasamfélagi. Alþjónustan er þannig nokkurs konar öryggisnet að því er varðar aðgang allra notenda að ákveðinni fyrirfram skilgreindri lágmarksþjónustu.

Réttur notenda til aðgangs að neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala, byggir á 5. tl. 4. gr. reglugerðar um alþjónustu, nr. 1356/2007, sbr. 3. mgr. 19. gr. fjarskiptalaga. Er litið á þjónustuna sem hluta af talsímaþjónustu, sbr. eftirfarandi skilgreining í c. lið 2. gr. tilskipunar Evrópubandalagsins nr. 2002/22/EB um alþjónustu og réttindi notenda:

*„talsímaþjónusta sem er öllum aðgengileg“: þjónusta sem almenningur hefur aðgang að til að senda eða taka við innanlands- og millilandasímtölum og aðgangur að neyðarþjónustu með númeri eða númerum úr innlendu eða alþjóðlegu númeraskipulagi og kann að auki að fela í sér, ef við á, einn eða fleiri af eftirfarandi þjónustuþáttum: aðstoð talsímavarðar, númeraupplýsinga-þjónusta, símaskrár, almenningsíma, þjónusta samkvæmt sérstökum skilmálum, sérstakan búnað fyrir viðskiptavinum sem eru fatlaðir eða hafa sérstakar, félagslegar þarfir og/eða þjónustu sem er ósvæðisbundin;“*

Um heimild ráðherra til að útfæra reglur um alþjónustu vísast til 3. mgr. 20. gr. og 7. gr. 22. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003.<sup>1</sup>

## II.

### Samráð

Núgildandi útnefning (rekstrarleyfi) Neyðarlínunnar ohf. rennur út þann 6. október n.k., en leyfið veitti fyrirtækinu rétt og skyldu til reksturs talsímaþjónustu á sviði neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala og þar með rétt til að sækja um framlög úr jöfnunarsjóði alþjónustu vegna þeirrar starfsemi fyrirtækisins sem fellur undir alþjónustu.

Samkvæmt 2. mgr. 5. gr. alþjónustureglugerðarinnar skal Póst- og fjarskiptastofnun hefja undirbúning að útnefningu alþjónustuveitanda, áður en kvöðin rennur út. Aðferðir stofnunarinnar við útnefninguna skulu á skilvirkan hátt miða að því að tryggja framkvæmd alþjónustu samtímis því að gætt sé hlutlægni, gagnsæis, jafnræðis og meðalhófs svo að ekkert fyrirtæki verði fyrirfram útilokað frá því að vera útnefnt. Birting samráðsskjalsins er því hluti af þeirri málsmeðferð sem regluverkið áskilur að viðhaft skuli við útnefninguna.

Þann 7. september s.l. birti Póst- og fjarskiptastofnun samráðsskjal vegna fyrirhugaðar ákvörðunar stofnunarinnar um útnefningu Neyðarlínunnar ohf., með skyldu til að veita alþjónustu á sviði neyðarsímsvörunar og aðgangs að neyðarþjónustu. Í samráðsskjalinu var óskað eftir athugasemdum hagsmunaaðila varðandi hina fyrirhuguðu útnefningu, jafnframt sem óskað var eftir umsóknum frá hugsanlegum öðrum aðilum sem gætu tekið að sér þessar alþjónustuskyldur, frestur var gefinn til 21. september 2009.

<sup>1</sup> Í úrskurði úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála nr. 9/2007, komst nefndin svo að orði varðandi heimild ráðherra til að skilgreina aðgang að neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala sem hluta af alþjónustu:

*„Neyðarþjónusta og svörun neyðarsímtala er meðal þeirrar þjónustu sem talin er upp í 4. gr. reglugerðar nr. 641/2000 sem hluti af alþjónustu. Umrædd reglugerð er sett með stoð í 3. mgr. 20. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003, sbr. einnig 7. mgr. 22. gr. sömu laga. Sú þjónusta sem fallið getur undir alþjónustu er talin upp í 3. mgr. 19. gr. fjarskiptalaga og er þar ekki um tæmandi upptalningu að ræða. Ekki liggur fyrir neitt sem bendir til þess að samgönguráðuneytið hafi farið út fyrir valdsvið sitt með setningu reglugerðar nr. 641/2000 eða að lagastoð skorti fyrir henni. Reglugerð nr. 641/2000 er því gild réttarheimild sem líta ber til við úthlutun úr jöfnunarsjóði alþjónustu. Neyðarlínan hf. hefur frá árinu 2000 verið fjármögnuð meðal annars með úthlutun úr jöfnunarsjóði alþjónustu í samræmi við þessar reglur. Er það mat nefndarinnar að vilji löggjafans standi til þess að talsímaþjónusta á sviði neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala teljist til alþjónustu.“*

Engar athugasemdir, bárust frá hagsmunaaðilum um hina fyrirhuguðu útnefningu Neyðarlínunnar ohf., né bárust umsóknir frá öðrum fyrirtækjum um að veita hina skilgreindu þjónustu.

### III.

#### Útnefning og kröfur til Neyðarlínunnar

Með vísun til alls ofangreinds og í ljósi þess að engar athugasemdir og/eða umsóknir bárust í samráðsferlinu er Neyðarlínan ohf., kt. 511095-2559, útnefnd með skyldu til að veita talsímaþjónustu þ.e. aðgang að neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala (neyðarsvörun) á sviði fjarskipta. Skal Neyðarlínan uppfylla eftirfarandi kröfur:

Neyðarlínan skal fullnægja öllum skilyrðum samkvæmt lögum um samræmda neyðarsvörun nr. 40/2008 og reglugerð um alþjónustu nr. 1356/2007. Kröfurnar eru m.a. fólgnar í eftirfarandi skilyrðum:

1. Neyðarlínan skal reka vaktstöð samræmdar neyðarsvörunar í samræmi við ákvæði 3. gr. laga um samræmda neyðarsvörun, s.s. varðandi aðstöðu til að taka við og vinna úr tilkynningum, miðlun upplýsinga og um fjölda vaktstöðva og staðsetningu þeirra.

2. Neyðarlínan skal haga varðveislu upplýsinga í samræmi við ákvæði 6. gr., sbr. 5. gr. laga um samræmda neyðarsvörun, s.s. um skrár yfir tilkynningar og afrit af samskiptum, t.d. hvaðan er hringt, hvenær, hver hringir og hvers vegna. Geyma skal hljóðupptökur í allt að 6 mánuði og tryggja öryggi þeirra.

3. Neyðarlínan skal fylgjast með og taka þátt eftir atvikum í alþjóðlegri samvinnu um rekstur neyðarsvörunar og vinna samkvæmt alþjóðlegum viðurkenndum ferlum í þeirri þjónustu sem fyrirtækið veitir, t.d. notkun á EMD stoðkortum. (Emergency Medical Diagnosis).

4. Neyðarlínan skal hafa yfir að ráða nauðsynlegum upplýsinga- og fjarskiptakerfum. Tryggja skal öruggan og samfelldan rekstur þeirra og hafa til hliðsjónar ISO 27001:2005 gæðastaðla.

5. Viðhafa skal öryggisskipulag í samræmi við reglur Póst- og fjarskiptastofnunar nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum. Ennfremur þarf starfsemin að fylgja almennum ytri öryggiskröfum er varða aðgang að húsnæði, gögnum, rekstrarsamfellu o.s.frv. í samræmi við ISO 27001:2005 gæðastaðla. Útnefndur aðili skal einnig fylgja ISO 9001:2008 og 27001:2005 gæðastöðlum í starfsemi sinni.

6. Svartími skal vera 8 sekúndur eða skemmri tími í a.m.k. 90% tilfella og boðunartími í boðun sjúkrabifreiða í neyðartilfellum F1/F2 skal vera 90 sekúndur eða skemmri tími í 90% tilfella.

7. Neyðarlínan skal geta tekið við staðsetningarupplýsingum, sbr. 2. mgr. 43. gr. fjarskiptalaga, s.s. um staðsetningu GSM síma og fastlínutenginga.

8. Vöktun og mönnum á þjónustu skal vera allan sólarhringinn alla daga ársins.

9. Neyðarlínan skal haga bókhaldi í samræmi við 6. mgr. 21. gr. fjarskiptalaga, sbr. 12. og 13. gr. reglugerðar um alþjónustu nr. 1356/2007.

Telur Póst- og fjarskiptastofnun eðlilegt að útnefning Neyðarlínunnar gildi svo lengi sem fyrirtækið er með samning við dómsmálaráðuneytið um rekstur vaktstöðvar samræmdar neyðarsvörunar. Ef aðstæður breytast t.d. að fyrirtækið missi téðan samning eða að breytingar verði á fjarskiptalöggjöf sem hafa áhrif á réttindi og skyldur fyrirtækisins áskilur stofnunin sér rétt til að afturkalla útnefninguna.

#### *Ákvörðunarorð*

Neyðarlínan ohf. kt. 511095-2559, er útnefnt sem alþjónustuveitandi, sbr. IV. kafli fjarskiptalaga nr. 81/2003, sbr. 5. tl. 1. mgr. 4. gr. reglugerðar um alþjónustu nr. 1356/2007, með skyldu til að veita aðgang að neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala (neyðarsvörun) á sviði fjarskipta.

Útnefningin skal gilda á meðan Neyðarlínan ohf. er með samning við dómsmálaráðuneytið um rekstur vaktstöðvar samræmdrar neyðarsvörunar, sbr. 8. gr. laga um samræmda neyðarsvörun nr. 40/2008. Ef forsendur bresta fyrir útnefningu Neyðarlínunnar sem alþjónustuveitanda áskilur stofnunin sér rétt til að afturkalla útnefninguna með 6 mánaða fyrirvara.

Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 13. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar.

Reykjavík, 24. september 2009

---

Hrafnkell V. Gíslason

---

Friðrik Pétursson